

*Città di Bari Hospital S.p.A.*

***“MATER DEI HOSPITAL”***



***CARTA DEI SERVIZI***

## SOMMARIO

<b>LETTERA DI ACCOGLIENZA</b>	<b>4</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>6</b>
<b>SEDE LEGALE</b>	<b>8</b>
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<b>8</b>
<b>DIREZIONE SANITARIA</b>	<b>8</b>
<b>SEDE OPERATIVA “MATER DEI HOSPITAL”</b>	<b>9</b>
<b>PRESTAZIONI OFFERTE</b>	<b>10</b>
<b>RICOVERO URGENTE</b>	<b>11</b>
<b>RICOVERO IN ELEZIONE</b>	<b>11</b>
RICOVERO ORDINARIO	11
DAY SURGERY	13
DAY SERVICE	14
<b>RICOVERO IN REGIME PRIVATO</b>	<b>15</b>
<b>ATTIVITA' SPECIALISTICA AMBULATORIALE</b>	<b>16</b>
“PATOLOGIA CLINICA”	18
“RADIODIAGNOSTICA PER IMMAGINI”	19
“PRONTO SOCCORSO”	20
“BREAST UNIT”	22
“TECNOLOGIE SPECIALI”	23
<b>CYBERKNIFE</b>	<b>23</b>
<b>MICROSCOPIO PER NEUROCHIRURGIA</b>	<b>23</b>
<b>SISTEMA ROBOTIZZATO “DA VINCI”</b>	<b>24</b>
<b>INFORMAZIONI PER DEGENTI E VISITATORI</b>	<b>25</b>
<b>ATTIVITA' ASSISTENZIALI</b>	<b>25</b>
<b>ALTRI TIPI DI ASSISTENZA</b>	<b>26</b>



<b>PREPARATIVI PER IL RICOVERO</b>	<b>28</b>
<b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b>	<b>29</b>
<b>INFORMAZIONE PER I DEGENTI STRANIERI</b>	<b>31</b>
<b>INFORMAZIONI PER I VISITATORI</b>	<b>32</b>
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)</b>	<b>33</b>
<b>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>34</b>
<b>QUESTIONARI DI GRADIMENTO PER GLI UTENTI DELLA CASA DI CURA</b>	<b>35</b>



**MATER DEI**®  
**HOSPITAL** +  
• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

## **LETTERA DI ACCOGLIENZA**

*Gentile Paziente,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo ricovero, sia il più possibile breve e sereno e le cure che Le presteremo le più efficaci possibile.*

*Da parte nostra, teniamo a sottolineare l'impegno che profonderemo affinché ciò avvenga.*

*Per qualunque necessità, troverà a Sua disposizione il personale in servizio che potrà facilmente identificare grazie al cartellino di riconoscimento. Si rivolga di preferenza al caposala o all'assistente sociale che provvederanno a risolvere eventuali problemi.*

*La presente Carta dei Servizi, nel presentarle la nostra Azienda, potrà essere da Lei consultata come una sorta di "vademecum" che L'aiuterà ad orientarsi nelle nostre strutture.*

*Le saremo grati se alla Sua dimissione, vorrà compilare il breve questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione, nonché una scheda per la raccolta di suggerimenti e/o reclami.*

*La Direzione della Casa di Cura.*

## **PREMESSA**

Le finalità della “Carta” sono fissate dalla legge e individuate nella tutela dei diritti dei cittadini e, quindi, nella ricerca di un rapporto ottimale tra utenti ed istituzione sanitaria nonché nella individuazione di programmi di miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La necessità di farsi conoscere dagli utenti e dagli addetti ai lavori ha spinto la Direzione Generale della Società C.B.H. Città di Bari Hospital S.p.A. ed il Coordinamento Sanitario a produrre la Carta dei Servizi; uno strumento che permette di conoscere la Società C.B.H. con i suoi servizi, le sue strutture, i suoi operatori.

È soprattutto ai Dipendenti C.B.H. che la “Carta” viene dedicata, perché grazie al loro lavoro quotidiano, incessante e non privo di sacrifici, abbiamo potuto farci apprezzare sul territorio. Abbiamo dimostrato, le nostre professionalità e potenzialità. Per questo ancora oggi, ogni giorno, centinaia di persone affidano nelle nostre mani la loro salute.

Il nostro obiettivo è di ricambiare questa fiducia, tutelando la salute del cittadino, chiunque Egli sia, attraverso l’integrazione con il servizio sanitario pubblico; a quest’ultimo cerchiamo di offrire strutture più accoglienti, pulite ed efficienti. In questo senso siamo convinti che lo sforzo comune sarà di sicuro vantaggio per la collettività.

La CARTA DEI SERVIZI diviene uno strumento prezioso, perché nel segnalare i termini del nostro contratto con l’utente”, ci aiuta a raccogliere tutte le sue segnalazioni, suggerimenti o reclami.

• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

# **PRINCIPI FONDAMENTALI**

## **APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

## **EQUITA' E IMPARZIALITA'**

Ogni utente della struttura ospedaliera ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione ed opinioni politiche. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **TRASPARENZA**

La struttura ospedaliera "MATER DEI Hospital" si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza: in particolare, nella gestione delle liste d'attesa, nelle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, nei rapporti con clienti e fornitori, nei rapporti con la ASL e Regione Puglia e con tutti gli organi di controllo.

## **CONTINUITA'**

La Struttura ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile, dandone immediata comunicazione alla ASL di appartenenza.

## **RISERVATEZZA**

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio il professionista che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

## **EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITA' DEI SERVIZI**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo di produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per lo stato di salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

## PARTECIPAZIONE

La Casa di Cura deve garantire all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.



**MATER DEI**®  
**H O S P I T A L** +  
• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

## **SEDE LEGALE**

La Società **C.B.H. Città di Bari Hospital S.p.A.** ha sede legale presso l'ospedale privato "MATER DEI HOSPITAL", in Via Hahnemann 10, 70126 Bari (BA) gestisce un gruppo di quattro presidi sanitari dislocati nella provincia di Bari.

I presidi gestiti dalla società sono:

- MATER DEI HOSPITAL
- SANTA RITA
- VILLA LUCE
- CENTRO DIALISI CITTA' DI BISCEGLIE

Attualmente presso i Presidi C.B.H. lavorano complessivamente **1000** dipendenti.

## **DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

Tutte le attività amministrative, gestionali, della Casa di Cura sono coordinate dal Legale Rappresentante, che rappresenta la Direzione Generale della Società C.B.H. S.p.A.:

**LEGALE RAPPRESENTANTE**

Dott. Massimo MIRAGLIA



## **DIREZIONE SANITARIA**

Tutte le attività sanitarie e scientifiche, tutte le Unità di Degenza e i Servizi di Diagnosi e Cura della Struttura sono coordinate dalla Direzione Sanitaria.

**DIRETTORE SANITARIO**

Dott. Franco Angelo MEZZADRI



## **PRESTAZIONI OFFERTE**

La "MATER DEI HOSPITAL", gestita dalla (C.B.H.) Città di Bari Hospital S.p.a. è il più grande ospedale privato di Bari. La struttura poli-specialistica è all'avanguardia nelle più moderne pratiche sanitarie e prestazioni assistenziali è autorizzata all'esercizio e istituzionalmente accreditata nelle seguenti discipline:

<b>Area CUORE</b> con servizio di <b>EMODINAMICA</b> ed <b>ELETTROFISIOLOGIA</b>			
CARDIOCHIRURGIA	34 p.l.	CARDIOLOGIA	34 p.l.
TERAPIA INTENSIVA CARDIOCHIRURGICA	12 p.l.	U.T.I.C.	8 p.l.

<b>Area CHIRURGICA</b> con servizio di <b>RIANIMAZIONE</b>			
CHIRURGIA GENERALE	32 p.l.	CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	3 p.l.
CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA	5 p.l.	CHIRURGIA TORACICA	10 p.l.
CHIRURGIA VASCOLARE	16 p.l.	NEUROCHIRURGIA	10 p.l.
OCULISTICA	3 p.l.	ORTOPEDIA	32 p.l.
OTORINOLARINGOIATRIA	2 p.l.	UROLOGIA	8 p.l.
DAY SURGERY / IVG	12 p.l.	RIANIMAZIONE	8 p.l.

<b>Area MEDICA</b>			
GASTROENTEROLOGIA	10 p.l.	MEDICINA GENERALE	71 p.l.
LUNGODEGENZA	6 p.l.	NEFROLOGIA	8 p.l.
NEUROLOGIA	10 p.l.	ONCOLOGIA	4 p.l.

<b>PUNTO NASCITA</b>			
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	30 p.l.	NEONATOLOGIA	6 p.l.

<b>Area RIABILITATIVA</b>			
RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE	40 p.l.	RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA	35 p.l.

## **RICOVERO URGENTE**

Il ricovero urgente viene effettuato per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza e delle malattie acute che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio.

Il Primario o il Medico di reparto provvede al ricovero previa valutazione dell'appropriatezza clinico-organizzativa. In caso di non disponibilità di posti letto si provvederà ad indirizzare verso altra struttura idonea al trattamento delle acuzie

L'assistenza ospedaliera comprende: visite mediche, assistenza infermieristica, qualsiasi atto e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari alla risoluzione dei problemi di salute del Paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica delle singole strutture.

Questo tipo di ricovero, proprio per il suo carattere di urgenza, avviene tramite trasferimento da PRONTO SOCCORSO, accesso diretto o su chiamata mediante trasporto assistito; successivamente al ricovero, si provvederà ad attivare tutte le procedure amministrative del caso.

In relazione a emergenze/urgenze nell'ambito del Raggruppamento delle Malattie del Cuore, sono applicati specifici protocolli organizzativi con le strutture territoriali ospedaliere e con il 118.

Tutti i 449 posti letto della struttura ospedaliera MATER DEI HOSPITAL sono Accreditati e pertanto a totale carico del S.S.N..

Per i cittadini della U.E. o con accordo bilaterale il pagamento relativo al ricovero è regolato dal modello E111.

Per i cittadini extracomunitari vigono le norme relative alle condizioni di cittadini assicurati o paganti in proprio.

## **RICOVERO IN ELEZIONE**

È il ricovero programmato che non necessita di prestazione in urgenza; tale ricovero viene proposto dal medico di famiglia o da altro medico specialista, il quale ne fa richiesta su apposito modulario del Servizio Sanitario Regionale.

I ricoveri programmati possono essere di tre tipi:

- ricovero in REGIME ORDINARIO;
- ricovero in REGIME DAY SURGERY;
- ricovero in REGIME DAY SERVICE.

## **RICOVERO ORDINARIO**

È la prestazione assistenziale di ricovero per acuti rivolta all'assistenza di soggetti che presentando patologie/problemi acuti di varia gravità necessitano di inquadramento diagnostico e/o terapia e/o specifici controlli clinici e strumentali; che, in relazione alla condizione clinica, abbisognano di assistenza medico infermieristica prolungata nel corso della giornata; osservazione infermieristica per 24 ore; immediata accessibilità alle prestazioni cliniche, strumentali e tecnologiche; permanenza continuativa all'interno della struttura in un stanza di degenza, con l'attribuzione di un posto letto attrezzato.

Al paziente ricoverato in degenza ordinaria vanno assicurate, altresì, per il periodo di ricovero, tutte le necessarie prestazioni di carattere alberghiero.

L'accesso al ricovero ordinario può avvenire sia in emergenza attraverso il pronto soccorso, sia con modalità di accesso programmata regolamentata da lista di attesa, sia per trasferimento da altro Istituto. (Ministero della Salute Progetto Mattoni SSN Evoluzione del sistema DRG nazionale – 16/05/2007)

### **Prenotazioni e modalità di accesso al ricovero**

Le prenotazioni per richieste di ricovero ordinario quindi programmato potranno essere effettuate o telefonicamente o per il tramite diretto del medico di famiglia o mediante accesso diretto al CUP come di seguito indicato:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:00

È fondamentale per la registrazione di ricoveri programmati con richiesta tramite modulario del SSN, la visione della richiesta di ricovero.

Per poter effettuare il ricovero è necessaria una visita medica preventiva dal responsabile dell'Unità Operativa, per verificare l'appropriatezza del ricovero.

Verificata l'appropriatezza, si valuta la disponibilità dei posti letto e ne programma il ricovero, nel rispetto delle liste d'attesa e dell'urgenza.

La data verrà confermata mediante telefonata il giorno precedente al ricovero.

Per il ricovero a carico del SSN oltre alla **richiesta del Medico** curante è necessario presentare:

- tessera sanitaria della ASL di appartenenza
- documento di identità
- tutta la documentazione sanitaria in proprio possesso da esibire ai medici dell'U.O.

### **Modalità di pagamento**

Il ricovero avviene con costo a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

Per tale ricovero è obbligatoria la richiesta del proprio medico curante attraverso apposito modulario, con indicazione del sospetto diagnostico per cui si richiede il ricovero, la tessera sanitaria della ASL di appartenenza e un documento di identità.

### **Assegnazione costi**

Tutti i 449 posti letto della Casa di Cura sono Accreditati e pertanto a totale carico del S.S.N...

Per i cittadini della U.E. o con accordo bilaterale il pagamento relativo al ricovero è regolato dal modello E111.

Per i cittadini extracomunitari vigono le norme relative alle condizioni di cittadini assicurati o paganti in proprio. In ogni caso, tutti i cittadini ovunque residenti, possono fare richiesta di ricovero con spesa a proprio carico o a carico di enti assicurativi.

## DAY SURGERY

È la prestazione assistenziale di ricovero per acuti erogata presso la Struttura Ospedaliera MATER DEI HOSPITAL, finalizzata alla esecuzione: di un intervento chirurgico o procedure invasive ed alle prestazioni propedeutiche e successive ad esso; comporta la permanenza del paziente all'interno della struttura per parte della giornata.

Nella giornata di esecuzione della procedura chirurgica o invasiva necessita di assistenza medico infermieristica prolungata e di sorveglianza infermieristica fino alla dimissione.

Il paziente va ospitato in una stanza di degenza con l'attribuzione di un posto letto attrezzato.

Di norma, tranne che per i casi in cui, per lo specifico trattamento, sia prevista l'assistenza in one-day surgery, la degenza non comporta il pernottamento del paziente.

L'assistenza in day surgery è prevista per l'esecuzione di interventi chirurgici e procedure invasive che per complessità di esecuzione, durata dell'intervento, rischi di complicazioni e condizioni sociali e logistiche del paziente e dei suoi accompagnatori, sono eseguibili in sicurezza senza la necessità di una osservazione post-operatoria molto prolungata e, che in ogni caso, non richiede osservazione notturna.

Al paziente vanno garantite, altresì, per il periodo di permanenza nella struttura, tutte le necessarie prestazioni di carattere alberghiero.

Il ricovero in day-surgery è programmato e l'accesso al ricovero può avvenire esclusivamente con le modalità del ricovero programmato, regolamentato da lista di attesa.

*(Ministero della Salute Progetto Mattoni SSN Evoluzione del sistema DRG nazionale – 16/05/2007)*

### **Prenotazioni e modalità di accesso al ricovero**

Le prenotazioni per richieste di ricovero in regime di DAY SURGERY potranno essere effettuate o telefonicamente o per il tramite diretto del medico di famiglia o mediante accesso diretto al CUP come di seguito indicato:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:00

È fondamentale per la registrazione di ricoveri con richiesta tramite modulario del SSN, la visione della richiesta di ricovero.

Per poter effettuare il ricovero è necessaria una visita medica preventiva dal responsabile dell'Unità Operativa, per verificare l'appropriatezza del ricovero.

Verificata l'appropriatezza, si valuta la disponibilità dei posti letto e ne programma il ricovero, nel rispetto delle liste d'attesa e dell'urgenza.

La data verrà confermata mediante telefonata il giorno precedente al ricovero.

Per il ricovero a carico del SSN oltre alla **richiesta del Medico** curante è necessario presentare:

- tessera sanitaria della ASL di appartenenza
- documento di identità
- tutta la documentazione sanitaria in proprio possesso da esibire ai medici dell'U.O.

### **Modalità di pagamento**

Il ricovero avviene con costo a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

Per tale ricovero è obbligatoria la richiesta del proprio medico curante attraverso apposito modulario, con indicazione del sospetto diagnostico per cui si richiede il ricovero, la tessera sanitaria della ASL di appartenenza e un documento di identità.

### **Assegnazione costi**

Tutti i 449 posti letto della Casa di Cura sono Accreditati e pertanto a totale carico del S.S.N...

Per i cittadini della U.E. o con accordo bilaterale il pagamento relativo al ricovero è regolato dal modello E111.

Per i cittadini extracomunitari vigono le norme relative alle condizioni di cittadini assicurati o paganti in proprio. In ogni caso, tutti i cittadini ovunque residenti, possono fare richiesta di ricovero con spesa a proprio carico o a carico di enti assicurativi.

## **DAY SERVICE**

Presso la Struttura Ospedaliera "MATER DEI HOSPITAL" sono effettuate anche prestazioni in regime di ricovero DAY SERVICE, ovvero prestazioni assistenziali di ricovero limitate ad una sola parte della giornata, volte ad affrontare patologie/problemi acuti che richiedono inquadramento diagnostico e/o terapia e/o specifici controlli clinici diagnostici e strumentali, assistenza medico infermieristica prolungata, e non sono eseguibili in ambulatorio.

Richiede l'erogazione di prestazioni che coinvolgono molteplici discipline; si articola in uno o più accessi, ciascuno dei quali è limitato ad una sola parte della giornata; non prevede il pernottamento.

Il paziente va ospitato in una stanza di degenza con l'attribuzione di un posto letto attrezzato.

Al paziente vanno garantite, altresì, per il periodo di ricovero, tutte le necessarie prestazioni di carattere alberghiero. Il ricovero in day-hospital è programmato e l'accesso al ricovero può avvenire esclusivamente con le modalità del ricovero programmato, regolamentato da lista di attesa.

*(Ministero della Salute Progetto Mattoni SSN Evoluzione del sistema DRG nazionale – 16/05/2007 – DAY HOSPITAL)*

Le prestazioni in regime di DAY SERVICE sono fornite nelle seguenti discipline sono fornite nelle seguenti discipline:

CARDIOLOGIA	GASTROENTEROLOGIA
CHIRURGIA GENERALE	NEUROCHIRURGIA
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	OCULISTICA
CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
CHIRURGIA TORACICA	OSTETRICIA - GINECOLOGIA
CHIRURGIA VASCOLARE	UROLOGIA

### **Prenotazioni e modalità di accesso al ricovero**

Le prenotazioni per richieste di ricovero in regime di DAY SERVICE potranno essere effettuate o telefonicamente o per il tramite diretto del medico di famiglia o mediante accesso diretto al CUP come di seguito indicato:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:00

È fondamentale per la registrazione di ricoveri con richiesta tramite modulario del SSN, la visione della richiesta di ricovero.

Per poter effettuare il ricovero è necessaria una visita medica preventiva dal responsabile dell'Unità Operativa, per verificare l'appropriatezza del ricovero.

Verificata l'appropriatezza, si valuta la disponibilità dei posti letto e ne programma il ricovero, nel rispetto delle liste d'attesa e dell'urgenza.

La data verrà confermata mediante telefonata il giorno precedente al ricovero.

Per il ricovero a carico del SSN oltre alla **richiesta del Medico** curante è necessario presentare:

- tessera sanitaria della ASL di appartenenza
- documento di identità
- tutta la documentazione sanitaria in proprio possesso da esibire ai medici dell'U.O.

### **Modalità di pagamento**

Il ricovero avviene con costo a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

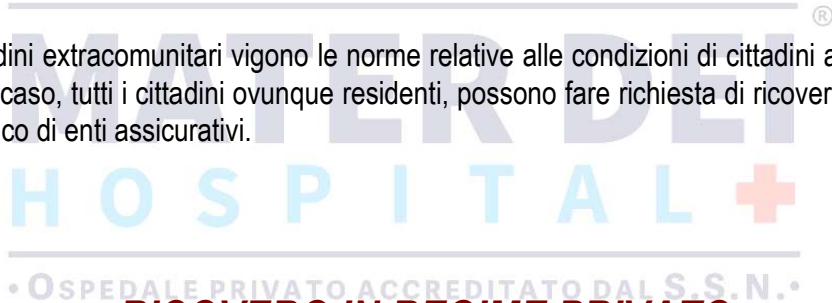
Per tale ricovero è obbligatoria la richiesta del proprio medico curante attraverso apposito modulario, con indicazione del sospetto diagnostico per cui si richiede il ricovero, la tessera sanitaria della ASL di appartenenza e un documento di identità.

### **Assegnazione costi**

Tutti i 449 posti letto della Casa di Cura sono Accreditati e pertanto a totale carico del S.S.N...

Per i cittadini della U.E. o con accordo bilaterale il pagamento relativo al ricovero è regolato dal modello E111.

Per i cittadini extracomunitari vigono le norme relative alle condizioni di cittadini assicurati o paganti in proprio. In ogni caso, tutti i cittadini ovunque residenti, possono fare richiesta di ricovero con spesa a proprio carico o a carico di enti assicurativi.



## **RICOVERO IN REGIME PRIVATO**

A richiesta del paziente e nei limiti della disponibilità, è prevista la possibilità di usufruire di camere riservate con pagamento di retta aggiuntiva.

È possibile, inoltre, sempre con pagamento di retta aggiuntiva, di poter effettuare il ricovero con accompagnatore.

Presso la "MATER DEI HOSPITAL" il paziente può scegliere il professionista e/o l'equipe di "fiducia". In questo caso, la spesa del ricovero è a proprio carico o a carico di enti assicurativi.

## **ATTIVITA' SPECIALISTICA AMBULATORIALE**

L'attività specialistica ambulatoriale è svolta nelle seguenti discipline:

- PATOLOGIA CLINICA (MEDICINA DI LABORATORIO DI BASE)
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (TRADIZIONALE)
- RADIODIAGNOSTICA CON UTILIZZO DI GRANDI MACCHINE (TAC E RMN)
- MAMMOGRAFIA, ECOGRAFIA SENOLOGICA e VISITA SPECIALISTICA SENOLOGICA
- ENDOSCOPIA DIGESTIVA SENZA ACCESSO PERCUTANEO
- CHIRURGIA GENERALE
- MEDICINA GENERALE (INTERNA)
- UROLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- OCULISTICA
- ORTOPEDIA
- OSTETRICIA E GINECOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- GASTROENTEROLOGIA
- NEFROLOGIA
- NEUROLOGIA (NEUROFISIOPATOLOGIA)
- MEDICINA DELLO SPORT
- MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE



**MATER DEI**®  
**HOSPITAL** +  
PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

### **Prenotazioni**

Le prenotazioni per usufruire di una prestazione ambulatoriale senza il S.S.N., possono essere effettuate telefonicamente o recandosi direttamente al CUP della Struttura:

- tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:00
- il sabato dalle 08:00 alle 13:30.

Al momento della prenotazione, sono comunicate al paziente le seguenti informazioni:

- disponibilità dei professionisti.
- costo della prestazione

### **Modalità di pagamento**

Il pagamento delle prestazioni erogate può avvenire in contanti, tramite POS bancomat e tramite assegno bancario non trasferibile, previo rilascio di una fattura emessa dalla Struttura.

In caso di mancata esecuzione della prestazione, l'utente ha diritto al rimborso del corrispettivo pagato, previa presentazione all'Ufficio Cassa del modulo rilasciato dall'ambulatorio o servizio interessato.



**MATER DEI**®  
**HOSPITAL** +  
• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

## “PATOLOGIA CLINICA”

Il Servizio di PATOLOGIA CLINICA è distribuito tra il piano -1 (ambienti dedicati all'esecuzione degli esami) e al piano -2 (dove sono ubicati gli ambienti per l'accettazione e i prelievi).

Gli esami eseguiti sono riportati nel “Registro delle Prestazioni” consultabile presso il Laboratorio e vengono specificati anche i prezzi, il metodo utilizzato, la strumentazione, il tipo di campione e prelievo necessari, modalità di preparazione, raccolta, conservazione e trasporto dei campioni, i tempi di consegna, tipo di refertazione.

Il servizio è svolto a favore dei degenti delle U.D. della Casa di Cura e a favore dei pazienti che accedono ambulatorialmente, in regime di convenzionamento col SSN o privatamente.

La prenotazione degli esami in convenzione si effettua un CUP regionale; per la prenotazione degli esami in regime privato, contattando telefonicamente il CUP interno della Struttura o direttamente presso gli uffici competenti.

Il Laboratorio Analisi è aperto, per i **pazienti esterni** secondo il calendario di riportato successivamente.

La maggior parte degli esami richiesti viene **refertata** in giornata; alcuni richiedono fino ad una settimana, altri per ragioni di complessità metodologica e/o economia di gestione, possono richiedere 15-20 giorni.

Il **paziente esterno** accede al servizio tramite prenotazione che può essere effettuata direttamente o per telefono tramite linea diretta; l'accesso può avvenire con richiesta del medico curante o specialista su ricettario regionale in regime di convenzione col SSN; con richiesta del medico curante o specialista; tramite richiesta diretta del paziente.

Il Servizio di Patologia Clinica è aperto al **paziente esterno** dal lunedì al sabato con i seguenti orari:

GIORNO	PRELIEVI	PRENOTAZIONI E RITIRO REFERTI		ASSISTENZA AI REFERTI
LUNEDÌ	08.00 – 13.30	12.00 - 14.00	17.00 - 18.00	12.00 - 14.00
MARTEDÌ	08.00 – 13.30	12.00 - 14.00	17.00 - 18.00	12.00 - 14.00
MERCOLEDÌ	08.00 – 13.30	12.00 - 14.00	17.00 - 18.00	12.00 - 14.00
GIOVEDÌ	08.00 – 13.30	12.00 - 14.00	17.00 - 18.00	12.00 - 14.00
VENERDÌ	08.00 – 13.30	12.00 - 14.00	17.00 - 18.00	12.00 - 14.00
SABATO	08.00 – 13.30	08.00 – 13.30		08.00 – 13.30

In osservanza del D.Lgs 196/03 i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della ricevuta rilasciata all'atto del prelievo e della fattura rilasciata dall'ufficio amministrativo.

Il Servizio di Patologia Clinica considera obiettivo primario il conseguimento di una *qualità ottimale* del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi.

Inoltre, insieme all'attenta gestione del controllo interno di qualità sugli analiti che determina (QCI), partecipa a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) effettuati da Centri di Riferimento.

## **“RADIODIAGNOSTICA PER IMMAGINI”**

Il Servizio di RADIODIAGNOSTICA PER IMMAGINI è ubicato al piano -2 della Struttura e offre le sue prestazioni sia a favore dei pazienti ricoverati nelle UNITA' DI DEGENZA. della “MATER DEI HOSPITAL”, sia a favore dei pazienti esterni che accedono ambulatorialmente.

L'accesso alle prestazioni in REGIME AMBULATORIALE può avvenire sia in CONVENZIONE CON IL S.S.N. che in REGIME PRIVATO.

La prenotazione degli esami avviene nei seguenti modi:

- in CONVENZIONE CON IL S.S.N. si effettua un CUP regionale;
- in REGIME PRIVATO si può contattare telefonicamente o accedere direttamente al CUP interno della Struttura.

Il Servizio di RADIODIAGNOSTICA PER IMMAGINI è aperto agli **utenti esterni** dal lunedì al sabato con i seguenti orari:

GIORNO	ESAMI
LUNEDÌ	08.00 – 13.30 14.30 – 18.30
MARTEDÌ	08.00 – 13.30 14.30 – 18.30
MERCOLEDÌ	08.00 – 13.30 14.30 – 18.30
GIOVEDÌ	08.00 – 13.30 14.30 – 18.30
VENERDÌ	08.00 – 13.30 14.30 – 18.30
SABATO	08.00 – 13.30

Il **ritiro dei referti** avviene tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 19.30.

I risultati degli esami non vengono comunicati telefonicamente (D.Lgs 196/03)

I **tempi medi di attesa** per il ritiro dei referti sono:

- RADIOLOGIA TRADIZIONALE esecuzione immediata
- TAC quattro giorni circa
- RMN quattro giorni circa

Il referto è consegnato **direttamente all'interessato** o ad un suo delegato, in busta chiusa per il proprio Medico di famiglia e/o curante.

## **“PRONTO SOCCORSO”**

Con D.D. n.49 del 07/03/2016, la REGIONE PUGLIA ha autorizzato all'esercizio e accreditato istituzionalmente il PRONTO SOCCORSO quale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA E ACCETTAZIONE (DEA) I° LIVELLO (SPOKE).

Il PRONTO SOCCORSO è la struttura organizzativa dell'emergenza-urgenza deputata agli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente e agli altri interventi diagnostico terapeutici e clinico-strumentali di urgenza, e a garantire il trasferimento urgente (in caso di necessità) ai reparti della struttura o all'ospedale di riferimento.

La missione di un Pronto Soccorso è “garantire risposte e interventi tempestivi, adeguati e ottimali ai pazienti giunti in ospedale in modo non programmato per problematiche di urgenza e di emergenza” (Società Italiana Medici Pronto Soccorso, SIMPS, ora Società Italiana di Medicina Emergenza e Urgenza, SIMEU). Più specificamente è “garantire a ogni cittadino bisognoso un appropriato orientamento diagnostico-terapeutico e, nei casi di emergenza, il recupero e la stabilizzazione delle funzioni vitali”.

Certamente oggi gran parte dei Pronto Soccorso (PS) può assicurare, al di là della propria mission, prestazioni sanitarie di elevato livello professionale e tecnologico, gratuite, senza prenotazione (accesso diretto).

La **Mission del PRONTO SOCCORSO** si può quindi riassumere nei seguenti punti:

- Primo e rapido inquadramento diagnostico orientato alla identificazione delle condizioni cliniche che comportano rischio per la vita o per la funzione di un organo.
- Adozione dei primi interventi terapeutici mirati in particolare alla stabilizzazione dei pazienti a rischio.
- Attivazione dei percorsi assistenziali intraospedalieri (o di rete) per le situazioni di emergenza.
- Selezione dei pazienti che necessitano ricovero con scelta del livello di intensità assistenziale.
- Rinvio a domicilio con le indicazioni per le eventuali successive fasi assistenziali.

La struttura organizzativa funzionale deputata all'emergenza, così come indicato nel R.R. 3/2005 assicura:

- l'accettazione ospedaliera;
- gli interventi diagnostico-terapeutici di urgenza compatibili con le specialità di cui è dotata la struttura;
- deve poter eseguire un primo accertamento diagnostico clinico strumentale e di laboratorio;
- gli interventi necessari alla stabilizzazione dell'utente ed all'osservazione di norma limitata alle 24 ore;
- il trasporto protetto.

Per ottemperare al R.R. 3/2005, i locali e gli spazi sono correlati alla tipologia e al volume delle attività erogate.

Così come indicato nella planimetria allegata, il Pronto Soccorso della “MATER DEI HOSPITAL” è dotata di:

- camera calda (area coperta e riscaldata di accesso diretto per mezzi e pedoni);
- locale per la gestione dell'emergenza;
- locale visita/trattamento attrezzato per lo svolgimento dell'assistenza di prima rianimazione, l'esecuzione del primo accertamento diagnostico e il trattamento terapeutico delle urgenze;

- locale osservazione;
- locale attesa utenti deambulanti e accompagnatori;
- locale attesa utenti barellati;
- locale lavoro infermieri;
- servizi igienici del personale;
- servizi igienici per gli utenti;
- locale/spazio per barelle e sedie a rotelle;
- deposito pulito;
- deposito sporco;
- spazio registrazione / segreteria / archivio.

È garantita la **funzione di triage**, come primo momento di accoglienza e valutazione dei pazienti in base a criteri definiti che consentano di stabilire le priorità di intervento.

Tale funzione è svolta da personale infermieristico dedicato, adeguatamente formato, che opera secondo protocolli prestabiliti.

Nell'ambito dell'accettazione ospedaliera, inoltre, è garantita la diversificazione organizzativa dell'attività di accettazione dei ricoveri programmati dall'attività di pronto soccorso.



## **“BREAST UNIT”**

La **Breast Unit** è un percorso multidisciplinare, per la prevenzione e la cura del tumore alla mammella (secondo Linee Guida Nazionali e Normativa Regionale DGR 1104 del 16/07/2020) che va dal protocollo di indagini diagnostiche per la diagnosi precoce, agli approfondimenti diagnostici, alla riabilitazione post-operatoria, fisica e psicologica, ai controlli nel lungo periodo (follow-up), compresa la gestione del rischio ereditario, in collaborazione anche con strutture afferenti esterne.

La Struttura offre alla paziente lo screening mammario e la diagnostica senologica e i successivi approfondimenti per i casi positivi.

La **BREAST UNIT “MATER DEI HOSPITAL”** è un centro di complemento, come da DGR 854/2018 ed è incluso nella Rete Breast Unit REGIONE PUGLIA.

Sono a disposizione delle pazienti, oltre a strumentazioni di sofisticata tecnologia anche la professionalità di una equipe multidisciplinare che segue la paziente in tutto il suo percorso, dall'accesso alla struttura fino alla sua dimissione.

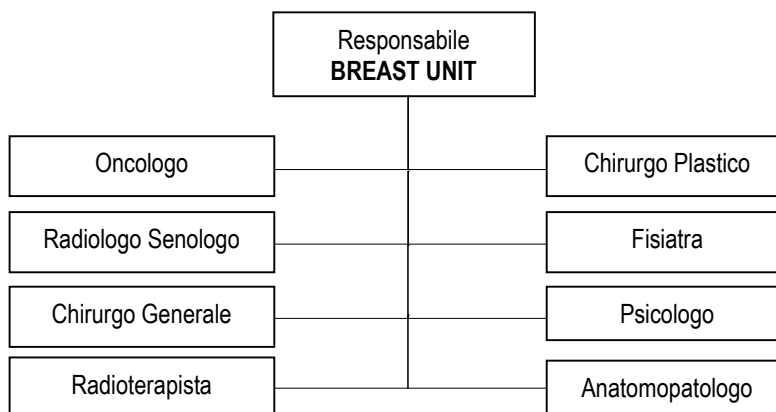
Prestazioni offerte:

• Prevenzione: diagnostica senologica (mammografia, ecografia e visita senologica) in convenzione;	• Intervento nutrizionale
• Chirurgia senologica;	• Oncologia
• Chirurgia plastica ricostruttiva	• Oncogenetica
• Assistenza psicologica	• Radioterapia
• Riabilitazione	• Anatomia patologica

La prenotazione dell'accesso alla BREAST UNIT in convenzione si effettua un CUP regionale.

• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

Organigramma BREAST UNIT



## “TECNOLOGIE SPECIALI”

### **CYBERKNIFE**

Il sistema **CYBERKNIFE** è un ACCELERATORE LINEARE che consente trattamenti ambulatoriali di RADIOTERAPIA.

Rappresenta uno dei trattamenti più diffusi utilizzati per la cura dei pazienti affetti da tumore.

L'efficacia di un trattamento radiante risulta dalla capacità di somministrare dosi adeguate di radiazione al “target” neoplastico riducendo al minimo l'irradiazione ai tessuti sani adiacenti.



Il trattamento radiochirurgico con **CYBERKNIFE** rappresenta una nuova soluzione terapeutica nell'ambito dei trattamenti radioterapici convenzionali per la cura di pazienti affetti da neoplasie del polmone, del fegato del pancreas e della prostata, oltre a rappresentare una valida e consolidata alternativa a tecniche di irradiazione stereotassica eseguite su pazienti affetti da tumore cerebrale e della colonna senza l'ausilio di sistemi di immobilizzazione invasivi.

Inoltre, l'accuratezza e la precisione del trattamento radiochirurgico con **CYBERKNIFE** offre una nuova chance terapeutica a pazienti con tumori non aggrahibili chirurgicamente, e a pazienti con recidiva di malattia tumorale precedentemente irradiata.

### **MICROSCOPIO PER NEUROCHIRURGIA**

Presso la struttura ospedaliera “MATER DEI HOSPITAL”, sono effettuati interventi avanzati di **NEUROCHIRURGIA**, sia a livello cerebrale che spinale.

Per tali attività, l'equipe operativa utilizza il microscopio operatorio LEICA M720 OH5.

Con questo microscopio operatorio, i chirurghi potranno usufruire di una maggiore visibilità nelle cavità profonde e di ergonomia e comfort superiori. Il microscopio operatorio Leica M720 OH5 offre anche visualizzazione e registrazione completa HD in 3D e 2D, nonché interfacciamento con i **NEURONAVIGATORI** di ultima generazione.



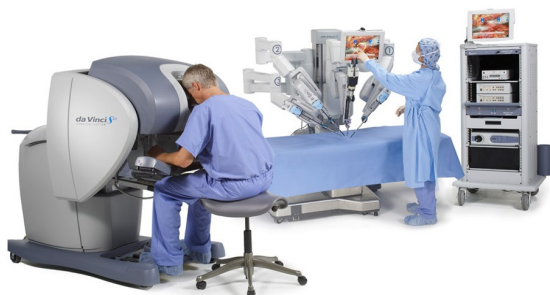
## SISTEMA ROBOTIZZATO “DA VINCI”

Il **SISTEMA ROBOTIZZATO DA VINCI** è un sistema di chirurgia robotica utilizzato più comunemente nella procedura di rimozione della prostata, sostituzione della valvola cardiaca e nelle procedure di chirurgia ginecologica, ma può anche essere usato per qualsivoglia procedura chirurgica addominale o toracica.

Si compone di quattro bracci robotici:

- tre di essi sono strumenti che mantengono oggetti quali bisturi, forbici, bovie o strumenti di elettrocauterizzazione;
- il quarto braccio sostiene una telecamera con due lenti che consente al chirurgo una completa visione in stereoscopia dalla console.

Il chirurgo rimane seduto presso un pannello di controllo e guarda attraverso due mirini un'immagine tridimensionale della procedura mentre manovra i bracci con due pedali e due controlli manuali.



• OSPEDALE PRIVATO ACC

I vantaggi della chirurgia robotica con il sistema da Vinci sono:

- più bassi margini positivi post-chirurgici (misura che indica residui di cellule tumorali a rischio di recidiva tumorale);
- degenza ospedaliera ridotta;
- minore dolore postoperatorio;
- minori rischi di infezione;
- minori perdite ematiche e minori trasfusioni;
- cicatrici più piccole;
- migliore recupero funzionale su continenza e capacità erettile nella chirurgia della prostata.

# **INFORMAZIONI PER DEGENTI E VISITATORI**

## **ATTIVITA' ASSISTENZIALI**

### **ASSISTENZA MEDICA**

Il Responsabile di Raggruppamento/UDD e dei Servizi di Patologia Clinica e di Radiologia Tradizionale è un medico con funzioni di coordinamento organizzativo, clinico, nonché dell'eventuale attività di ricerca ad essi connessa.

Durante il periodo di ricovero il degente l'iter diagnostico e terapeutico seguito è registrato sulla cartella clinica; all'atto della dimissione si rilascia una lettera riassuntiva indirizzata al Medico curante contenente la diagnosi di dimissione, i risultati degli accertamenti, i trattamenti effettuati e l'eventuale proposta di terapia e/o di ulteriori controlli.

I medici sono disponibili per colloqui con i familiari in orari definiti e previa esplicita autorizzazione del degente.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il Caposala assicura il buon funzionamento dell'Unità di Degenza riferendosi a criteri di efficienza e di efficacia; coordina gli infermieri e il personale ausiliario e di supporto (tutti riconoscibili dal cartellino di identificazione).

Il degente può rivolgersi al Caposala per problematiche di tipo organizzativo.

L'assistenza infermieristica è garantita esclusivamente dal personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Inoltre, ogni Unità di Degenza adotta la Cartella Infermieristica, facente parte integrante della Cartella Clinica del degente.

### **RISPETTO DELLA RISERVATEZZA**

Al momento dell'ingresso in Casa di Cura viene richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali degli utenti.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere sanitario e personale che emergono durante il periodo di assistenza.

In nessun caso verranno comunicate informazioni telefonicamente (D.Lgs 196/03).

I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti indicati dal degente all'atto del ricovero.

### **CONSENSO INFORMATO**

Il degente ha il diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico o terapeutico, potendone accettare o non accettare le relative proposte formulate dai medici.

Per una serie di procedure di particolare invasività e/o rischio sanitario è richiesta al paziente la manifestazione del proprio consenso attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato".

Il degente ha inoltre il diritto a ricevere i chiarimenti desiderati sia da parte dei medici sia degli infermieri operanti nell'Unità di Degenza di appartenenza, secondo le rispettive competenze.

## **SERVIZIO FARMACIA**

All'interno della Casa di Cura la gestione dei farmaci, disinfettanti e presidi sanitari è di competenza del Servizio di Farmacia, che dispone di procedure organizzative tali da poterne garantire la corretta conservazione e gestione nel rispetto delle norme previste.

Tutte le attività del Servizio sono orientate ad assicurare un utilizzo razionale e sicuro dei farmaci e dei dispositivi medici.

In questa prospettiva sono di particolare interesse le attività di informazione e di documentazione alle Unità di Degenza e/o a singoli sanitari e quelle di farmacovigilanza e vigilanza sui dispositivi medici, in accordo con la normativa vigente.

Il Farmacista, insieme con il Direttore Sanitario, elabora il Prontuario Farmaceutico della Casa di Cura su segnalazioni e proposte dei Medici Responsabili.

I farmaci presenti all'interno del prontuario rispondono a criteri di appropriatezza e efficacia farmacologica, riconosciuti dal Ministero della Salute e dalla Agenzia Italiana per il Farmaco (AIFA), nonché di efficienza.

## **ALTRI TIPI DI ASSISTENZA**

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Al piano terra è collocata la Cappella, dove ogni sabato viene celebrata la Santa Messa di rito cattolico.

Ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al Sacerdote che collabora con la Struttura.

I fedeli di altre confessioni religiose possono richiedere la presenza di un loro ministro di culto facendo riferimento al caposala.

• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

### **ASSISTENZA DIETETICA**

Il Servizio è preposto al controllo periodico dieto-terapeutico; alla tempestiva formulazione di regimi dietetici rispettando gusti ed abitudini del paziente; al controllo qualitativo e quantitativo delle derrate alimentari.

### **SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE**

Le nostre strutture CBH rispondono ai requisiti previsti dalle norme nazionali, regionali e locali in materia di: protezione antincendio, isolamento acustico, continuità elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, protezione delle radiazioni ionizzanti, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche, impianti di distribuzione dei gas.

Tale servizio ha sede presso gli uffici direzionali ed è coordinato dal Responsabile del servizio stesso e dal Medico Competente.

## SERVIZIO TRASPORTO

Il Servizio è dedicato al trasporto dei pazienti emodializzati. Inoltre si occupa dei trasferimenti di urgenza, tramite ambulanze di servizi convenzionati, nonché del trasporto dei degenti fra i vari presidi della società, per le esigenze di completamento diagnostico.

## UFFICIO ACCETTAZIONE SANITARIA

Tale ufficio provvede a fornire, laddove richiesto, copia della cartella clinica, da ritirare dopo quattro giorni previo pagamento del costo di riproduzione; a richiesta la medesima potrà essere spedita a domicilio.

Presso il medesimo ufficio si può fare richiesta di certificati e referti diagnostici.



## **PREPARATIVI PER IL RICOVERO**

Il Paziente, al momento del ricovero, viene ricevuto dal Medico Accettante dell'U.O. che, dopo aver raccolto la documentazione relativa ad eventuali episodi morbosi precedenti e averlo visitato, compila la cartella clinica, delineando i percorsi diagnostici e terapeutici.

Al Coordinatore Infermieristico viene affidata la documentazione medica in possesso del Paziente (cartellini di dimissione di precedenti ricoveri, elettrocardiogrammi, esami di laboratorio recenti ed eventuali lastre radiografiche) affinché la conservi nell'apposita cartellina.

E' necessario che il Paziente abbia con sé i farmaci che sta assumendo, segnalando se è allergico a qualche medicamento, se soffre di diabete, se pratica terapia anticoagulante, ecc.

In previsione di un eventuale intervento chirurgico il Medico spiega gli aspetti principali dell'operazione e risponde alle domande del Paziente e dei parenti; fornisce tutti gli elementi utili all'acquisizione del consenso informato.

Al momento del ricovero è indispensabile presentare la seguente documentazione:

- **carta di identità personale**
- **tessera sanitaria**
- **codice fiscale**
- **richiesta di ricovero del medico curante**
- **documentazione clinica relativa ad eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza**
- **elenco dei farmaci che si stanno assumendo**

Per il soggiorno nella Struttura è opportuno munirsi di:

- biancheria personale
- pantofole
- pigiama o camicia da notte
- vestaglia
- asciugamani
- il necessario per l'igiene personale.

Inoltre:

- per il Ricovero si obbliga il paziente a non portare con sé oggetti di valore né grosse cifre di denaro se non quelle strettamente necessarie al periodo di degenza
- al momento del ricovero, il paziente deve dichiarare al Coordinatore Infermieristico o all'Infermiere che lo accoglie, il possesso di protesi mobili (dentaria, acustica, oculare) o altri ausili personali (stampelle, sedie a rotelle)

*Consigliamo di portare denaro o valori nella misura minima indispensabile alle esigenze del soggiorno. La Direzione Sanitaria non ne assume responsabilità per il furto o lo smarrimento.*

## **SERVIZIO ALBERGHIERO**

La cura delle principali componenti del servizio alberghiero (ristorazione e lavanderia) e pulizie dei locali comuni è affidata a ditte esterne, sottoposte al controllo sistematico da parte della Direzione. Questa scelta permette alla Casa di Cura di concentrare le proprie risorse sulle attività assistenziali e di garantire un servizio alberghiero di più alto livello.

### **STANZE DI DEGENZA**

Ogni stanza di degenza conta 2 letti, aria condizionata, bagno completo con doccia, oltre tutti gli arredi necessari per rendere più confortevole il soggiorno. Ogni paziente ha a sua disposizione un letto a 2 o 3 snodi, un comodino con carrello servitore, un armadietto, una sedia e in comune il tavolo.

Il paziente può richiedere la stanza riservata e uso del secondo letto facendosi carico di un costo giornaliero.

### **SILENZIO E TRANQUILLITA'**

Per non recare disturbo agli altri pazienti ciascuno è pregato di evitare, il più possibile, i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite, di moderare il volume della radio e della televisione.

### **FUMO**

All'interno delle cliniche, dovunque, è assolutamente vietato fumare: questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

### **VISITE DEI MEDICI**

La visita medica è un momento diagnostico - terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti.

Al di fuori di questi orari, il paziente potrà uscire dal reparto che la ospita dopo aver comunicato agli operatori dove intende recarsi al fine di poterlo prontamente rintracciare.

Le nostre strutture sono tutte dotate di confortevoli sale di soggiorno nelle quali i degenti potranno incontrare i loro congiunti o amici anche al di fuori degli orari di visita.

### **PASTI**

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può essere diverso rispetto alle normali consuetudini dell'ospite nelle seguenti modalità a seconda dell'Unità di Degenza:

- **la colazione** viene servita tra le ore 7.00 e le ore 8.00
- **il pranzo** tra le ore 12.00 e le ore 13.00

- **la cena** tra le ore 17.00 e le ore 18.00.

Durante la distribuzione del vitto i pazienti sono pregati di non transitare nei corridoi.

Si cerca quotidianamente di offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati, che garantiscono l'igiene e la tenuta termica. I pazienti possono, salvo specifica indicazione medica, scegliere quotidianamente il proprio menù tra quelli proposti dal servizio mensa.

A volte il sapore dei cibi può sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci che vengono somministrati; comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

Non tutti possono usufruire dei cibi previsti dal menu e pertanto il medico dietologo della struttura, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

È bene dire che coloro i quali devono essere sottoposti a particolari esami o ad interventi chirurgici potranno necessitare di un più o meno breve periodo di digiuno.

## **PULIZIE**

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale.

Il paziente è tuttavia pregato di mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza.

In particolare, non è opportuno tenere in camera fiori o piante che possono essere fonte di infezioni.

Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia è necessario non tenere sedie o sdraie e di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali; ai familiari non è consentito sedere sui letti.

Le camere e gli ambienti comuni delle Unità di Degenza sono soggette tutte le mattine a pulizia tra le ore 8.00 alle ore 10.00 e ad una ripulitura dopo il pranzo.

Le stanze di degenza vengono sottoposte a sanificazione spinta e a disinfezione più volte all'anno, e ogni qual volta ce ne sia la necessità.

• OSPEDALE PRIVATO ACCREDITATO DAL S.S.N. •

## **LAVANDERIA E GUARDAROBA**

Tutta la biancheria utilizzata nelle Unità di Degenza è in puro cotone e viene sottoposta a lavaggi ad alte temperature ed è confezionata in buste sigillate dopo la stiratura.

I materassi, i guanciali, le lenzuola e le coperte sono di materiale ignifugo.

## **SERVIZIO RISTORO / BAR**

All'interno della struttura sono a disposizione degli utenti diversi punti di ristoro automatici.

## TELEFONO E TELEVISORE

Per garantire la tranquillità nell'Unità di Degenza, le chiamate in arrivo possono essere ricevute entro le ore 22.00.

E' possibile richiedere l'attivazione di un televisore dotato di telecomando.

Per garantire la tranquillità nell'Unità di Degenza è consentita l'attivazione di un solo apparecchio per stanza.

## GIORNALI E RIVISTE

L'acquisto di quotidiani e riviste presso le Unità di Degenza è garantito da personale operante per conto di una Ditta che commercializza prodotti di edicola. Gli operatori della suddetta ditta garantiscono la distribuzione dei quotidiani anche alla Domenica.

## **INFORMAZIONE PER I DEGENTI STRANIERI**

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia possono accedere alle prestazioni presentando i seguenti documenti:

- **Cittadini comunitari o con accordo bilaterale e Cittadini extracomunitari iscritti al SSN** (per conoscere i Paesi in questione vedere normativa ASL prot. N.133/03: "Elenco dei Paesi dell'Unione Europea e Paesi in cui vigono accordi bilaterali")
  - **Tessera Sanitaria Magnetica**
- **Cittadini irregolari e indigenti per i quali deve essere assegnato il codice STP (Straniero Temporeamente Presente) dalla Struttura Erogante**, solo per prestazioni urgenti:
  - Emergenze/urgenze medico-chirurgiche
  - gravidanza e maternità (fino al sesto mese di vita del figlio)
  - tutela dei minori
  - vaccinazioni, profilassi internazionali, diagnosi e cura delle malattie infettive

Al di fuori dei casi elencati, il cittadino straniero è tenuto al pagamento delle prestazioni, in modo diretto (anche in valuta) o in modo indiretto (tramite assicurazioni).

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi alla ASL di domicilio.

## **INFORMAZIONI PER I VISITATORI**

Ogni paziente può ricevere visite da parenti e/o amici negli orari previsti.

Il Direttore Sanitario dispone l'orario delle visite dei familiari ai ricoverati; tale orario è apposto all'ingresso della casa di Cura.

E' opportuno limitare le visite a poche persone per volta, onde evitare che le stesse ostacolino le attività dei reparti /o che arrechino disturbo agli altri pazienti ricoverati.

### **Orari di visita: dalle 17:00 alle 19:00**

Si consiglia di attenersi agli orari di visita e si raccomanda un comportamento corretto onde evitare situazioni di disagio o di disturbo a degenti e/o operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

Per motivi igienici è sconsigliato sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, utilizzare i servizi igienici interni alle stanze e introdurre piante e fiori nelle stanze di degenza.

I visitatori delle terapie intensive hanno l'obbligo di rispettare gli orari di visita, di utilizzare i presidi di sicurezza e igienico-sanitari e di rispettare i criteri di restrizione previsti.

In situazione di particolare necessità l'assistenza al degente, al di fuori dell'orario delle visite, dovrà essere richiesta al Responsabile della U.D.D. oppure a persona da lui delegata, ed autorizzata dalla Direzione Sanitaria. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

### **ORARI DI VISITA GENERALE**

Tutti i giorni dalle ore 17.00 alle ore 19.00

### **ORARIO DI VISITA IN UTIC**

Tutti i giorni dalle ore 18.00 alle ore 19.00

### **ORARIO DI VISITA CARDIOCHIRURGIA**

Tutti i giorni dalle ore 18.00 alle ore 19.00

### **ORARIO DI VISITA TERAPIA INTENSIVA CARDIOCHIRURGICA**

Tutti i giorni dalle ore 18.00 alle ore 19.00

### **L'ingresso è assolutamente vietato ai minori di anni 14**

Questa disposizione è stata adottata in quanto il loro organismo è più esposto, almeno potenzialmente, al pericolo di contagio, sempre presente in un ambiente ad alta concentrazione patologica quale l'ospedale.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio della Casa di Cura che opera in collaborazione con la Direzione Sanitaria ed è dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti.

L'ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Così come è prescritto dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e sancito dall'art. 14 del D.Lgs. 502, le funzioni svolte dall'URP sono le seguenti:

### **INFORMAZIONE:**

- sulle prestazioni sanitarie e le relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e di partecipazione
- sul rapporto tra Casa di Cura e degente, attraverso il monitoraggio della domanda dei clienti e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi
- su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo

### **ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE**

- accoglie e indirizza gli utenti
- collabora all'aggiornamento della carta dei servizi
- partecipa alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi

### **TUTELA**

- riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami dei degenti

Gli assistiti della struttura ospedaliera "MATER DEI HOSPITAL", i parenti, i cittadini e gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti Accreditati che desiderano esprimere le loro osservazioni possono farlo tramite:

- colloquio con gli operatori dell'URP
- lettera in carta semplice
- segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

All'Utente sono riconosciuti, in base alle leggi italiane, i seguenti diritti fondamentali:

- Ricevere assistenza sanitaria sulla base della necessità clinica.
- Ricevere una chiara spiegazione dei trattamenti cui verrà sottoposto e rilasciare il consenso informato ai trattamenti medesimi, conoscendone rischi ed alternative.
- Avere accesso alla propria cartella clinica e pretendere la garanzia di riservatezza.
- Ricevere informazioni dettagliate sui servizi sanitari, inclusi i tempi massimi di attesa; sul vitto e la modalità di distribuzione dei pasti, ecc.
- Ottenere che le proprie lamentele siano oggetto di indagine e che sia fornita risposta pronta e completa.
- Di essere coinvolti in programmi di ricerca e di formazione medica, previo proprio consenso.

La Società C.B.H. s'impegna a:

1. Ridurre quelle attività che non siano rivolte direttamente alla cura del Paziente (tempi di attesa e di esecuzione), per questo ci si servirà di indicatori quali il tempo intercorrente dal momento della prenotazione alla ammissione, nonché il numero dei giorni di attesa previsti.
2. Attivare sportelli C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione) per le prestazioni ambulatoriali, garantendone a mezzo telefono la prenotazione stessa con l'attivazione di un numero verde.
3. Garantire all'utente la conoscenza di procedimenti interni di fruibilità dei servizi, mediante opuscoli informativi.
4. Migliorare il trattamento alberghiero, cercando di avvicinare, per quanto possibile, il sistema degli orari a quelli ordinari della vita sociale.
5. Rispettare, nel trattamento assistenziale, la privacy, la dignità, le convinzioni religiose e culturali dell'Utente, secondo la Costituzione e le Leggi della Repubblica Italiana.
6. Razionalizzare l'organizzazione all'interno dei vari presidi C.B.H., nonché cercare di ottimizzare il rapporto fra utenti ed addetti all'assistenza.
7. Sostituire in maniera graduale, le apparecchiature elettromedicali con altre di nuova concezione, in rapporto alle disponibilità offerte dal mercato ed al grado di efficienza di quello in uso.
8. Migliorare il sistema di segnaletica all'interno della Casa di Cura.
9. Modernizzare le Case di Cura laddove necessario, nel rispetto di quanto previsto dal D.M. n. 37 del 1997.

# QUESTIONARI DI GRADIMENTO PER GLI UTENTI DELLA CASA DI CURA

La tipologia dei Questionari di Gradimento prevede:

1. Valutazione dell'assistenza in regime di Ricovero;
2. Valutazione dell'assistenza in regime Ambulatoriale.

La metodologia che sottende detti strumenti è improntata alla massima semplicità, prevedendo per ciascuno degli aspetti oggetto di valutazione, la possibilità di dare quattro giudizi semi-quantitativi (1-4: da *molto soddisfatto* a *non soddisfatto*).

Al cittadino, anche di non elevata istruzione, è data dunque la possibilità di esprimere in maniera semplice ma rigorosa la propria soddisfazione riguardo al Servizio, di Ricovero o Ambulatoriale, ricevuto presso la Casa di Cura.

L'offerta dei questionari agli utenti, e le relative valutazioni, sono operative nell'intero corso dell'anno. Tuttavia per raggiungere elevati livelli di condivisione con gli utenti, nonché di appropriata significatività statistica, nei mesi di maggio e novembre l'azienda pone particolare attenzione sulla partecipazione massiva degli utenti al sistema di rilevazione mediante questionario.

Dalla rielaborazione dei dati dei questionari, unitamente a valutazioni della qualità di tipo tecnico-sanitario, la Direzione Aziendale è in grado di realizzare un confronto fra i ricordati Standard attesi e i risultati realmente ottenuti.



## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL CLIENTE

*Gentile Signore/a,  
 allo scopo di offrire un servizio sempre migliore Le chiediamo la Sua collaborazione e La invitiamo a rispondere alle domande del breve questionario che segue.*

*La preghiamo di indicare con una crocetta le risposte da Lei scelte, e di spedirlo nell'apposita cassetta delle lettere.*

*Grazie per la collaborazione,*

*La Direzione*

### ANAGRAFICA

Potrebbe indicarci la fascia di età a cui appartiene?      0-19     20-39     40-59     > 60





Sesso?      Donna     Uomo

Potrebbe indicarci a quali di queste categorie appartiene?      Disoccupato     Studente     Impiegato/  
 Lav. Autonomo     Pensionato

Potrebbe indicarci l'ultimo titolo di studio conseguito?      Scuole Elementari  
 Scuole Medie Inf.     Scuole Medie Sup.     Laurea

Potrebbe indicarci per quale ragione si trova presso la nostra struttura?      Paziente       Accompagnatore

### VALUTAZIONE SERVIZIO AMBULATORIALE

				
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Servizio di prenotazione telefonica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di prenotazione allo sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi Accettazione / Amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni ricevute al momento della prenotazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort delle Sale di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione dei servizi ambulatoriali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni ricevute dai medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni ricevute dagli Infermieri / Tecnici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza Infermieristica / tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia Sala di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalizzazione dell'assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orario e organizzazione dei prelievi e del ritiro referti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sulla base della sua esperienza, consiglierebbe questa Casa di Cura a conoscenti nelle sue stesse condizioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### COMMENTI IN DETTAGLIO

*Esprima a parole sue dei commenti e suggerimenti al nostro servizio:*

Aspetti Positivi:

---



---



---

Aspetti Negativi:

---







---



---

VALUTAZIONE SERVIZIO DI RICOVERO U.D. *.....*

	 Ottimo	 Buono	 Sufficiente	 Insufficiente
Assistenza Medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza ricevuta dagli Infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza ricevuta dai Fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza ricevuta dal Personale Ausiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità della comunicazione con i medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità della comunicazione con gli Infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità della comunicazione con gli amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orario e organizzazione delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accoglienza e relazioni umane nel reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del reparto e dei servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente e comfort alberghiero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cibo: Qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cibo: Quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grado di soddisfazione del Suo ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**COMMENTI IN DETTAGLIO**

*Esprima a parole sue dei commenti e suggerimenti al nostro servizio:*

**Aspetti Positivi:**

---



---



---

**Aspetti Negativi:**

---



---



---

1